



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la
empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Catherine Mariella Loli Noriega (ORCID: 0000-0003-1264-2732)

Borman Macedo Valles (ORCID: 0000-0003-4965-8455)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme la vida.

A mis padres, por su amor incondicional y siempre apoyarme para lograr mis metas

Catherine Mariella

A mí adorada madre, Isadora Miranda, que con sus sabios consejos y oportuna disciplina me encaminaron para alcanzar con éxito mis metas.

A mi esposa Hilmer e hijos Diogo y Thaisa, por apoyarme incondicionalmente en todo momento.

Borman

Agradecimiento

A nuestros asesores, por su constante apoyo para el desarrollo de nuestro proyecto.

A la empresa SISA TOURS S.AC. por brindarnos las facilidades para realizar nuestra investigación.






Los autores

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) BORMAN MACEDO VALLES cuyo título es: "Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa "Sisa Tours S.A.C", Tarapoto - 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 - Dieciséis*

Tarapoto, 20 de Julio de 2019

 Mg. Julio Alberto Escalante Torres Lic. N° 19171 PRESIDENTE	 MsC. Mauro Trigozo Paredes LIC. EN ADMINISTRACIÓN RUC. CIAD. N° 07129 SECRETARIO
 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA Reg. CLAD N° 06472 VOCAL	
	

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) CATHERINE MARIELLA LOLI NORIEGA cuyo título es: "Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa "Sisa Tours S.A.C", Tarapoto - 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 - DIECISEIS*

Tarapoto, 20 de Julio de 2019


 Mg. Julio Alberto Escalante Torres
 Lic. N° 19171

.....
 PRESIDENTE


 MSc. Mauro Trigozo Paredes
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 RUG. CLAD. N° 07129..

.....
 SECRETARIO


 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 08472

.....
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, **CATHERINE MARIELLA LOLI NORIEGA**, identificada con DNI N° 44350393 y **BORMAN MACEDO VALLES**, identificado con DNI N° 41900503, estudiantes de la escuela académico profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto - 2018”;

Declaramos bajo juramento que:

La Tesis es de nuestra autoría

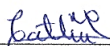
Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de julio del 2019.



Catherine Mariella Loli Noriega
DNI N°44350393



Borman Macedo Valles
DNI N°41900503

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de la tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	30
2.6. Métodos de análisis de datos	30
2.7. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIÓN	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
Anexos	45
Matriz de consistencia	46
Instrumentos de recolección de datos	47
Validación de instrumentos	51
Análisis de confiabilidad	57
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	59
Acta de aprobación de originalidad de tesis	60
Índice de Similitud	61

Autorización de publicación de tesis al repositorio	62
Autorización final de trabajo de investigación	63

Índice de tablas

Tabla 1 Validación por juicio de expertos	28
Tabla 2 Confiabilidad del cuestionario sobre Cumplimiento de las normas internas de conductores	29
Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción de los pasajeros	29
Tabla 4 Conocer el nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018.	32
Tabla 5 Conocer el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018	33
Tabla 6 Relación entre cumplimiento de normas internas de conductores * Satisfacción de los pasajeros	34

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Cumplimiento de normas internas de conductores	32
Figura 2. Nivel de Satisfacción de los pasajeros	33
Figura 3. Relación entre cumplimiento de normas internas de conductores * Satisfacción de los pasajeros	35

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018. Referente a su metodología, fue desde el enfoque cuantitativo transversal, persiguiendo la línea de investigación correlacional, de diseño no experimental. La población, estuvo conformada por un total de 193 328 pasajeros, por lo que se tuvo que emplear el muestreo probabilístico, mismo que resulto como muestra a 383 pasajeros, empleando el cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros, mismo que es fundamentada mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, cuyo valor de “p”, fue menor de 0,05. De manera que el coeficiente de correlación mostró un indicador de 0,852, afirmando que el nivel de cumplimiento de normas internas por parte de los conductores, se asocia con el nivel de satisfacción que puedan tener los pasajeros habituales de dicho servicio, periodo 2018. Por lo que, a medida que los conductores estén sujetos a las normas, mayor será el nivel de satisfacción en cuanto al servicio de transporte de dicha empresa.

Palabras claves: Cumplimiento, normas internas, satisfacción, transporte, servicio

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between compliance with internal drivers' regulations and the satisfaction of passengers of the company Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018. Regarding its methodology, it was from the transversal quantitative approach, pursuing the line of correlational research, of non-experimental design. The population consisted of 193 328 passengers, so probabilistic sampling had to be used, which resulted in 383 passengers, using the questionnaire as a data collection instrument. It was concluded that there is a significant relationship between the variable's compliance with internal drivers' rules and passenger satisfaction, which is based on the Spearman's Rho test, whose "p" value was less than 0.05. Thus, the correlation coefficient showed an indicator of 0.852, stating that the level of compliance with internal rules by drivers is associated with the level of satisfaction that regular passengers of said service may have, period 2018. That, as drivers are subject to the regulations, the level of satisfaction regarding the transportation service of said company will be higher.

Keywords: Compliance, internal rules, satisfaction, transportation, service

I. INTRODUCCIÓN

El transporte desde los orígenes de la humanidad se reconoce como un factor importante e indispensable para el desarrollo de actividades, la misma que hoy en día sigue siendo indispensable para llegar al lugar de destino resguardando la salud y bienestar de las personas. La secretaria de Turismo de Aguascalientes, en México, en conjunto con la Coordinación General de Movilidad (CMOV) presentaron una capacitación a operadores de diferentes medios de transporte público y de personal, el objetivo de esta iniciativa fue ofrecer un mejor servicio a los usuarios de estas unidades. Asimismo, estos cursos se impartieron en diferentes fechas y de manera accesible. Por su parte, el titular de Turismo en Aguascalientes señaló que estas actividades se realizarán con el fin de solucionar problemas recurrentes al servicio que estos brindan a sus pasajeros trayendo consigo un alto nivel de insatisfacción (Medrano, 2018, p. 1).

A nivel global tanto en las empresas que brindan servicio de transporte público y privado, la actividad turística se ha convertido en uno de los principales bastiones para la economía nacional. Sin embargo, la carencia de infraestructura, financiamiento y, sobre todo, la inseguridad y condiciones sociales, han provocado que el transporte en este sector no denote por igual en todos los rincones del país. Asimismo, México reconocido como el octavo país más concurrido por los turistas del mundo que ha registrado un promedio de 35 millones de turistas internacionales, ha venido presentando problemas por el concepto de calidad de servicios de los medios de transporte terrestre “Agencias de viajes”. En este contexto, el éxito turístico de México se ha basado en un solo sector, la misma que refiere al desarrollo de complejos hoteleros a gran escala en importantes destinos costeros tales como los Cabos y Cancún (Pérez, 2018, p. 2).

En el Perú, la Cámara Nacional de Turismo (Canatur) se pronunció ante graves problemas que se viene presentando en el icono turístico Machu Picchu, donde estos problemas se relacionan con la inaceptable situación del servicio de transporte turístico de pasajeros entre el poblado del mismo nombre y el ingreso a la ciudadela inca, en la región Cusco. Frente a ello, miles de turistas no pudieron realizar la visita respectiva al sitio arqueológico, debido a que la empresa Consettur suspendió su servicio de buses. De

esta manera, Canatur dio un comunicado donde a partir de ello se exigía a las autoridades del Estado a que tomen acciones que permitan corregir en forma integral y definitiva este conflicto, la misma que está trayendo consigo un deterioro en la satisfacción de los turistas en su visita a Machu Picchu. Adicional a ello, este lamentable hecho está generando conflictos, en los que se ven involucrados los turistas, con la sensación de inseguridad, maltrato, abuso de los conductores al querer cobrar pasajes excesivos y traslado a lugares distintos a lo exigido por los pasajeros (Castro, 2017, p. 5).

Ubicándonos en la Región San Martín, la empresa Sisa Tours S.A.C; con nombre comercial Turismo Sisa, registrado con un número de RUC: 20489091675, con domicilio fiscal Jr.: Comercio cuadra 6 – San José de Sisa tuvo como fecha de creación el 17 de enero del 2000 dando inicio sus actividades el 06 de marzo 2000. Asimismo, la empresa viene siendo conformada por 23 socios y dispone de 60 conductores para el trabajo de todas sus rutas. No obstante, los pasajeros de esta empresa, han venido manifestando alguna serie de incomodidades, por la mala actitud de los conductores, muchas veces han tenido que reclamar la falta de preocupación de los conductores por recogerlos y dejarlos a sus casas, pese a que esta es una normativa interna que ellos tienen la obligación de realizar, y a la voluntad de los pasajeros a ofrecer dinero adicional por el servicio, otro de los problemas es la desorganización entre compañeros a la hora de salir del terminal, sumado a ello se enmarca que algunos conductores tienen la particularidad de manejar muy rápido, trayendo consigo inseguridad de los pasajeros, ante la eventualidad de accidente.

Conforme a lo anteriormente mencionado, se infiere de manera hipotética que estas deficiencias parten por el incumplimiento de normas internas de algunos conductores, buscando de esta forma en la presente investigación determinar la relación existente con la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C.

A continuación, se presenta algunos trabajos previos, mismos que servirán como base para poder conocer sobre la variable de estudio y la forma de resolver problemáticas

similares, por lo que muchos autores brindaron sus investigaciones para ser tomadas como referencia:

A nivel internacional: Morris, C., Gonzáles, D., Hurtado, N. y Baldiris, T. (2014) en su trabajo de investigación: *Análisis sobre la idoneidad del conductor y cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de buses y busetas en Cartagena 2012-2013*, (Tesis de pregrado), Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias – Colombia. Concluyó que las normas de tránsito que hay, escasean de filtros para confirmar la idoneidad de la persona que conduce para el ejercicio de su labor. Y se logra comprobar que, en caso de no acatar las normas, todas las teorías poseen un punto de vista que fortalece la hipótesis, finalizando así con la aceptación de la hipótesis.

Díaz, T., Arrieta, Y. y Mercado, E. (2014) en su tesis: *Verificación del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cartagena, Colombia*, (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena – Colombia. Concluyó que el trabajo de conductor de transporte estatal, su relación laboral y su salario escasea de fuertes regulaciones; por su parte la autoridad distrital, no tuvo la suficiente voluntad política para determinar y regular la relación y seguridad laboral de las personas que conducen buses y busetas.

Fuentes, A. y Guevara, E. (2018) en su trabajo de investigación: *La Norma ISO 9001:2015 "La Satisfacción del Cliente" y la Calidad del Servicio en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros del Cantón Milagro*, (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro. Milagro – Ecuador. Concluyeron que el adecuamiento de las normativas ISO 9001:2015 en el Cantón Milagro con de vital importancia para aquellos operadores de traslado, como también para el país, ya que impulsa complacer a los clientes del traslado público ofreciendo un servicio totalmente óptimo.

Rojas, A. y Ebner, V. (2011) en su tesis: *Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt*, (Tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt – Chile. Concluyeron que la hipótesis que ha sido planteada se acepta, debido a que se ha demostrado que la calidad brindada es muy

deficiente, porque brindan un servicio en el cual se encuentra ausente las variables que los usuarios buscan para tener un excelente servicio.

Referente al ámbito nacional: Sihuepaucar, S. (2016) en su trabajo de investigación: *Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Clientes De La Empresa Transportes Y Servicios Múltiples Real Star SAC*, Pachacamac, 2016, (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Concluyó que dicho estudio realizado muestra que no hay ningún vínculo entre lo que es la calidad de servicio y la complacencia del usuario de acuerdo al índice de correlación estadística Rho perteneciente a Spearman lo cual es de $Rho = -0.003$ con Sig. (Bilateral) = 0,952 y debido a ello es que la hipótesis es aceptada.

Arbutto, K. y Pozo, M. (2017) en su tesis: *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Ittsa bus ubicado en la Av. Juan Pablo II en la ruta Trujillo – lima en el año 2017*, (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Concluyó que la calidad de servicio si incide de manera directa dentro de la complacencia del usuario de Ittsa Bus, asimismo la apreciación de calidad de servicio de dicha empresa, es óptima, por lo que comprende que varios de sus usuarios se encuentran satisfechos con aquel servicio que les ofrecen.

Hermoza, L. (2015) en su investigación: *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gecidsa de Sullana 2015*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura – Perú. Concluyó que lo que respecta a la calidad de servicio que brinda la empresa, mayormente el 75,5% de los usuarios que han sido encuestados observan que la calidad de servicio que les ofrecen es deficiente, sin embargo, acorde las encuesta el usuario de la empresa experimenta un nivel de complacencia considerable al emplear el servicio que brinda, porque solo un 56.2% de los usuarios se encuentran parcialmente satisfechos con dicho servicio.

Quispe, E. (2017) en su investigación: *Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta cusco-puno de la empresa de transporte turístico Cusco coaching 2017*, (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Cusco – Perú. Concluyó que se ha comprobado a través de la estadística descriptiva que dicha empresa posee un nivel de

complacencia de turistas promediadamente 74% óptima, asimismo la empresa posee un nivel de complacencia de turistas en lo que corresponde a elementos tangibles promediadamente 76% óptima.

Cosio, R. y Taipe, F. (2017) en su tesis: *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de transporte de pasajero interprovincial de la ciudad de Abancay, 2014*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Abancay – Perú. Concluyeron que la calidad de servicio y complacencia del usuario, dentro de las empresas de traslado interprovincial de usuarios expresan que hay una brecha de calidad de servicio y complacencia de usuario con un vínculo directo entre ambas variables.

Finalmente, en el ámbito regional o local: Cabrejos M. S. (2017) en su tesis: *Nivel de conocimiento de las políticas de control de tránsito urbano y su incidencia en el cumplimiento de reglas en conductores de vehículos menores - Morales, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Concluyó que la relación entre el nivel de conocimiento del control de la política policial del tráfico urbano y de conformidad con las reglas de tránsito por conductores de vehículos menores, es significativa y directa, evaluados con el cuadrado estadístico que donde el valor X^2_c , chi calcular encontrado es 174, 34 mayor que X^2_t , el chi tabular es 9,49, por lo que la hipótesis alternativa es aceptada, y la significación a sintónica es cero.

Para este apartado, se requiere conocer los conceptos relacionados con las variables de estudio, por lo que resultado fundamental y esencial empezar a definir la primera variable, cumplimiento de normas internas de conductores. A continuación, lo siguiente:

A continuación, se detalla las teorías relacionadas al tema correspondiente a la variable cumplimiento de normas internas de conductores: Las definiciones de cumplimiento de normas internas de conductores son las siguientes:

El ejercicio de cumplimiento es configurado como un procedimiento constitucional encaminado a materializar los deberes que son derivados de una ley o también de acto de gestión y por los cuales hay oposición de parte de algún funcionario o de una autoridad,

analiza la legalidad o no de aquel reclamo que ha generado la entidad que demanda (Grupo Gaceta, 2014, p. 142).

Las definiciones de Normas internas de los conductores son las siguientes:

Las normas se originan a resultado de toda acción intencional de actores los cuales observa externalidades de terceros y vienen a ser beneficiarios en potencia de la ley. En otras palabras, aunque exista bastante grado de clausura en la red social de beneficiarios que son potenciales, existirá un escaso incentivo para determinar una norma si aquellos que son los actores poseen bastante movilidad con la posibilidad de evitar todo efecto que genere las sanciones (Coleman, 2011, p. 366).

De igual manera, el manejo sin algún tipo de permiso es una de las particularidades delictivas que más evolución ha tenido. No simplemente en conceptos como vehículo a motor, vía pública, autorizaciones y licencias para conducir, también en aquellas conductas típicas. Delante del resto de particularidades en oposición a la seguridad vial que vinieron siguiendo una evolución muy lineal, definiendo conductas, determinando límites, aumentando penas, la falta de manejar sin regirse a todas las normas internas que corresponde a los conductores es un grave delito (Requejo, 2013, p. 142).

De igual manera, acorde a la información que indica a la Normativa como (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, 2015, p. 4):

Corresponde a la emisión de normas, asimismo esto también añade actos para que estos sean aplicados dentro de un territorio.

Esto corresponde a la administración de procesos, la cual derivan en concordancia con algunos reglamentos que son dispuestos a nivel nacional.

Esto es determinado en un ámbito de jurisdicción, la cual está incluida por varios criterios, así como es el caso de un reglamento nacional.

La Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181, establece en el art. 23° que las normativas nacionales fundamentales para su accionamiento los cuales se

administran dentro de todo el territorio del Perú (Sistema Peruano de información Jurídica, 2009, p. 2).

De acuerdo con la normativa Nacional de Administración de Transportes en la Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre; posee como finalidad regular el préstamo de servicios de transporte estatal y particular de personas, dentro de los ámbitos nacionales, regionales y provinciales, implantando las condiciones para el acceso y estancia de carácter técnico, operacional y legal, que los tienen que acatar los operadores que prestan los servicios y los procesos para fiscalizar el servicio de transporte dentro todos los ámbitos que corresponde, con finalidad de obtener la total formalización de dicho sector y ofrecer mayor confianza a todos los usuarios, originando que obtengan un servicio con gran calidad (SUTRAN, 2009, p. 4).

Correspondientemente a la clasificación hacia el transporte terrestre, se distinguirá a los que poseen movilidades provinciales, regionales y nacionales, en el cual, ha subdividido en (SUTRAN, 2009, p. 6):

Servicio de transporte terrestre dentro del ámbito provincial: Es el que se desarrolla con el fin de transportar personas únicamente dentro de determinada provincia. También es considerado como un transporte provincial al que se desarrolla dentro de una región cuando posee solo una provincia.

Servicio de transporte terrestre dentro del ámbito regional: Es el que se desarrolla con el fin de transportar personas a través de ciudades y de centros poblados de distintas provincias, únicamente en una región.

Servicio de transporte terrestre dentro del ámbito nacional: Es el que se desarrolla con el objetivo de transportar ciudadanos y/o mercancías a través de ciudades y de centros poblados de ciertas provincias que pertenecen a distintas regiones. Dentro de la situación de traslado de mercancías es considerado el traslado de ámbito nacional, así como el traslado que se desarrolla a través de ciudades o de centros poblados pertenecientes a una región.

Transporte estándar: Acorde a la naturaleza de la actividad que se desarrolla, dicho servicio que ciertas empresas de traslado turístico brindan es el cual se da de origen hacia el destino con parada en escalas comerciales que están autorizadas y en paraderos dentro de la ruta (SUTRAN, 2009, p. 6).

Transporte especial de personas, es aquella modalidad del servicio de traslado estatal de personas brindado sin constancia, regularidad, formalidad y uniformidad. Es otorgado a transportistas a través de autorización y se brinda dentro del ámbito nacional con base a las modalidades de: traslado turístico, para trabajadores, y para estudiantes (SUTRAN, 2009, p. 6).

Transporte Turístico Terrestre: Servicio de traslado exclusivo de personas cuyo objetivo es el traslado de turistas, a través de vía terrestre, con destino a los centros turísticos y luego de retorno, a finalidad de que pueden disfrutar de todos los atractivos (SUTRAN, 2009, p. 6).

Acorde a todas las normas que los conductores deben acatar están los siguientes deberes, que deben darse porque la ley lo señala así (SUTRAN, 2009, p. 9).

Traslado: Acorde a Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Art. N° 3 es aquella que se basa en trasladar a las personas desde el terminal de arribo, algún establecimiento de hostel o de otro establecimiento en donde se brinden servicios turísticos a cierto punto de destino dentro de la ciudad, centro poblado y al revés.

Visita local: De acuerdo con la Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Art. N° 3 se basa en el traslado organizado de personas en una ciudad o en un centro poblado con el objetivo de ofrecerles el conocimiento y el gozo de aquellos atractivos turísticos que se encuentran en dicho lugar.

Excursión: Con base en la Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Art. N° 3, es el que se basa en el traslado de personas a exteriores de la ciudad o del centro poblado que fue el origen de dicho servicio, sin estar incluido el pasar la noche fuera.

Gira: Acorde a la Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Art. N° 3, se basa en el traslado de personas a centros turísticos que poseen ya un determinado itinerario y antes establecido, el cual se da inicio en ciudad o en centro poblado diferente al cual se va a concluir.

Circuito: Acorde a la Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Art. N° 3, se basa en el traslado de personas que, teniendo inicio en la ciudad o en el centro poblado, realiza un recorrido de centros y de atractivos de lugares distintos, volviendo al lugar donde se dio inicio con determinado itinerario y que se ha establecido antes.

Acorde a la normativa de Ley N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Art. N° 29, aquellas normas que son para habilitarse como conductor dentro del servicio de traslado serán medidos conforme a los indicadores que se harán mención (SUTRAN, 2009, p. 11):

Las definiciones de Óptimas condiciones física y mental de los conductores son las siguientes: Se refiere a las condiciones fundamentales que debe poseer el conductor y las cuales se evalúan por medio de un examen médico desarrollados con ocasión de los correspondientes trámites vinculados a la licencia de conductor, también se considerarán las condiciones físicas como también las mentales. A parte de indicar cuales son las horas que son permitidas manejar, que son fundamentales y se desarrollan de esta manera acorde al reglamento, tal como se detalla a continuación (SUTRAN, 2009, p. 11):

Ser una persona titular de licencia de conducir dentro de la categoría que se ha previsto dentro del RLC y la cual debe estar en vigencia.

No exceder al máximo de edad que está permitido para conducir vehículos que son del servicio de transporte, la cual está establecida en 65 años de edad.

Estar buena aptitud física y también psicológica para que puede ser conductor de vehículos de servicio de transporte.

Aquellos conductores que se encuentran destinados al préstamo de servicios de traslado público de ciudadanos, dentro del ámbito nacional y del regional, no tendrán que desarrollar jornadas de manejo más de 5 horas dentro del servicio en el turno de la mañana o más de 4 horas dentro del servicio del turno de la noche.

Las definiciones de Portar documentos necesarios son las siguientes:

Se basa en considerar las normas que exigen a que el conductor tenga sus documentos con los que le permite identificarse en el tiempo que realiza el servicio de traslado terrestre, ya que asegura la labor de conductor que realiza, acorde a la normativa se deben considerar las que se mencionan a continuación (SUTRAN, 2009, p. 12):

Ser una persona titular de una licencia de conducir dentro de la clase y la categoría correspondiente al vehículo que maneja, y manejarlo únicamente cuando la licencia esté en vigencia.

Manejar únicamente vehículos que son autorizados por la autoridad que le compete.

Llevar consigo su licencia de manejo y que este en vigencia, y de igual manera toda la documentación que corresponde al vehículo.

Las definiciones de Respeto hacia los pasajeros y compañeros conductores son las siguientes:

Son los reglamentos que están direccionados a los deberes que tiene que acatar el que conduce, con el objetivo que se presente el respeto por las personas que a lo largo de su desarrollo colocan dentro de su capacidad el total bienestar de lo que corresponde su integridad, las normas a continuación son los deberes del conductor de dicho servicio de traslado terrestre, a través del respeto, cuidado e integridad de todos los usuarios, compañeros de trabajo, tal como se detalla a continuación (SUTRAN, 2009, p. 12):

Someterse, en el momento que la autoridad lo disponga, a cierto examen médico el cual establezca que se encuentra en óptimas condiciones respecto a la aptitud física y también psíquica para poder manejar vehículos de traslado.

Actualizarse, año tras año a través de cursos de capacitación determinados por aquella autoridad que le compete.

Determina el cumplimiento de las sanciones, la cual asume con la calidad de fines y su nivel de exigencia.

Acata de forma práctica disposiciones, tales incluyen el modelo de servicio y lo que se pretende desarrollar.

Las definiciones de Garantizar el bienestar de los pasajeros son las siguientes:

El bienestar de los usuarios se encuentra a responsabilidad de la persona que maneja, por lo cual el transportista tendrá que velar porque se acaten los deberes que son correspondientes al conductor y si se llega a conocer de cualquier incumplimiento el que conduce tendrá que tomar medidas que considere necesarias para salvaguarda de su bienestar, tal como se detalla a continuación (SUTRAN, 2009, p. 13):

El préstamo de servicio de traslado, tiene que ofrecer confianza y calidad al cliente, por lo cual, es importante poseer una estructura física adecuada.

Compone requisito necesario para cierto transportista consiga permiso para brindar servicio de traslado estatal de personas dentro del ámbito nacional y para que lo siga teniendo vigente.

En la situación de traslado terrestre de personas dentro del ámbito provincial, interurbano y urbano, es obligatorio los terminales y tienen la posibilidad de estar situados en lugar de origen o donde el destino de la ruta, queda a decisión de transportista.

Las definiciones de Cumplimiento del traslado son las siguientes: Son deberes específicos de desarrollo que la persona que conduce tiene que respetar y acatar para brindar servicio de traslado a los usuarios, realizando la función de transporte tanto en recoger a los usuarios acorde al sitio o lugar de inicio y dejarlos en el punto o sitio acordado, esto abarca respetar todos los acuerdos presentados entre empresa de traslado

y usuario, sin alterar por ningún motivo la ruta determinado durante su transcurso, a excepción de situaciones extremas y también comprensibles, acorde a lo que está estipulado dentro de la normativa, tendrá que considerar las normas que se mencionan a continuación (SUTRAN, 2009, p. 16):

Emplear durante el servicio, rutas que estén autorizadas.

Utilizar las normas que el Manual General de Operaciones persigue, que contenga la normalización, que de la posibilidad al personal de ejercer sus funciones y deberes.

Concurrir a las capacitaciones y entrenamiento correspondientes para las tareas a ejercer.

Cambio del sitio de destino; el conductor tendrá la posibilidad de solicitar el cambio de sitio establecido como destino, como resultado de una disminución del recorrido de alguna ruta, acorde a lo que se ha previsto en el artículo.

Las definiciones de Buen trato de los conductores hacia sus pasajeros son las siguientes:

El trato óptimo comprende, respeto, cortesía, apoyo, destreza para atender y ofrecer un excelente servicio, esto tiene que ser respetado por los trabajadores y que poseen el deber de cumplirlo, asimismo los derechos que tienen los usuarios que poseen el deber de hacer respetar y dar a conocer su opinión cuando lo crea oportuno para hacer respetar sus derechos, de acuerdo a las normas estipulada tenemos los siguientes derechos (SUTRAN, 2009, p. 26):

Cada persona posee el derecho de acceso a servicio de traslado como contraprestación por pago de costo de pasaje o del flete, de acuerdo a lo que corresponda.

A pedir a la persona que conduce que su subida y bajada del vehículo sea dado en los sitios autorizados o en terminales de ruta, en la situación de personas dentro del ámbito nacional y el regional, y en terminales urbanos e interurbanos en el traslado dentro del ámbito provincial. Para la subida y bajada del cliente el vehículo no debe estar en movimiento.

A que los niños con 5 años de edad o más, tengan un asiento dentro del vehículo.

A pedir un comprobante de pago debido al precio del pasaje que se ha pagado.

A pedir a las personas que traslado dentro del ámbito nacional, regional y provincial no exceder de la capacidad máxima de traslado de personas antes visto, acorde a la categoría que se encuentra el vehículo.

A pedir a la persona que transporta el acatamiento de horarios, estados, bienestar y servicios brindados acorde a la modalidad que presenta el servicio.

De igual manera, se considerará las políticas y reglamentos internos de la empresa de traslado SISA TOURS S.AC, que son los siguientes:

Reglamentos internos de los transportistas de la empresa SISA TOURS S.A.C. “TURISMO SISA”, los cuales se reflejan a las normas determinadas acorde a la N° 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre:

Buen trato de los conductores hacia sus pasajeros:

Cada transportista posee el deber de respetar y brindar un excelente trato a sus clientes. Cuando esto no sucediera cada usuario y/o cliente tiene la potestad de realizar una queja ante la gerencia.

Óptimas condiciones física y mental: Todo transportista deberá presentarse al centro adecuadamente uniformado y muy bien aseado durante la semana excepto los días sábado, domingo y feriados estipulados en el calendario, no está permitido laboral en sandalias, shorts, polos cortos de manga, siendo lo contrario el transportista no contará con turno, además cualquier transportista que haya tomado licor, estará suspendido un día de labor.

Cumplimiento del traslado: Cualquier transportista cuenta con el deber de recoger y dejar a sus clientes si lo requieren en San José de Sisa; y en Tarapoto únicamente en el perímetro que está permitido, sin ningún costo adicional.

Portar documentos necesarios: Cualquier transportista con su vehículo de transporte contará con turno únicamente si cuenta con sus documentos en regla, como son: DNI, licencia para conducir de categoría A dos B, tarjeta propiedad, SOAT, tarjeta de transporte y revisión técnica, para que así se evite algún problema con las autoridades.

Cada transportista saldrá del paradero con flete de s/. 44.00, siendo la situación de contar con 2 o 3 clientes a lo largo de treinta minutos se considerará dentro del flete todos aquellos encargos que han sido cancelados y los de contra entrega, si el transportista se niega a partir de esa forma el turno se cederá a otro transportista que sí acepte lo que se menciona anteriormente.

Respeto hacia los pasajeros y compañeros conductores: Conductor que fomente desorden en el terminal, será en primera instancia amonestado por escrito y haciendo de su conocimiento de su empleador, por segunda vez será sancionado con una multa de S/. 50.00 y si continúa con el mismo comportamiento, la junta directiva decidirá su situación laboral de acuerdo con el reglamento Interno.

Todo conductor debe agenciarse de su reglamento interno para su mejor conocimiento y para su correcta aplicación.

Garantizar el bienestar de los pasajeros

Cada conductor posee el deber de recoger, trasladar todo encargo de paradero hasta otro paradero y/o domicilio sin ningún tipo de recargo, esto de no ser realizado adecuadamente y haya presentado cualquier percance con aquellos encargos; y tal perjudique al destinatario o remitente, se sancionará.

Cada conductor tiene que conservar su unidad limpia, para que pueda entrar a turno, ya sea de manera externa como internamente; excepto cuando sea lluvioso se considerará la parte interna; de igual manera está prohibido limpiar su vehículo en exteriores de la rampa para el lavado.

Aquel conductor que no cumpla la labor de dirigir al usuario a su destino y el mismo presente algún reclamo a la empresa, pasará a ser sancionado.

Aquel conductor que se encuentre hablando un mal vocabulario dentro de las instalaciones del terminal, pasará a recibir una sanción.

Cada vehículo de traslado tiene que encontrarse en perfectas condiciones para su operatividad.

Cualquier conductor que realice algún tipo de acoso hacia un usuario, con denuncia antepuesta de agraviado(a), pasará a ser retirado de la empresa.

Aquel conductor que sobrepase el valor de los pasajes a las distintas rutas que existen, pasará a ser sancionado.

Aquel conductor que sobrepasa la cantidad de pasajeros tomando en cuenta a la tarjeta de propiedad que posee y lo estipulado por la ley, se hará cargo de cualquier cosa que pueda suceder durante el transcurso del viaje.

Aquel conductor que haga perder o estropee un encargo, pasará a hacerse responsable de dicho encargo, haciendo devolución del contenido y/o dando el valor correspondiente en soles al propietario.

A continuación, se detalla las teorías relacionadas al tema correspondiente a la variable satisfacción de los pasajeros:

Las definiciones de satisfacción de los pasajeros son las siguientes:

La complacencia del usuario es una medición del ejercicio de la administración de calidad de cierta empresa, la cual está vinculada a la apreciación del usuario y al acatamiento de todos los requisitos que posee el mismo. Esto se puede conseguir de dos formas diferentes (Gonzáles, 2014, p. 1):

En forma directa: Con apoyo de la medición de manera directa de la complacencia se consigue la apreciación del usuario sobre el acatamiento de todos sus requisitos de parte de la empresa.

En forma indirecta: Mediante la medición de manera directa se obtiene información vinculada con el acatamiento de todos los requisitos del usuario, sin necesidad de preguntarle de manera directa a este mismo, sino con inicio de datos que ya existen dentro de la empresa.

La apreciación del usuario posibilita que todas las empresas mejoren la complacencia, fidelidad, conservación dentro de los segmentos de mercado elegidos. De igual manera posibilita reconocer y medir de manera explícita las propuestas que son de valor esperado que brindarán a todos los segmentos de visitantes y también de mercado elegidos (Zamora, León & Andrades, 2009, p. 29).

La presente comprende la orientación hacia el cliente y este reconoce como un factor determinante, misma que es de suma importancia para el servicio que se está prestando. Asimismo, para considerar una calidad de servicios, esta debe presentar un valor, la cual tiene como finalidad mejorar el consumo del cliente más exigente a fin de satisfacer sus necesidades (Moliner, 2001, p. 2).

Los factores fundamentales que inciden dentro de la apreciación o expectativa de los usuarios son: sugerencia de amigos, parientes o lieres de pensamiento podrían perjudicar o influir las expectativas, requerimientos personales ello depende de cada uno, pertenece a cada aliso y dependerá de su naturaleza y de su requerimiento, experiencia presta es un factor preciso para la actitud futura hacia igual servicio. (Zamora, León & Andrades, 2009, p. 29).

Según Zeitthamly Bitner (2001), citado por Zamora, León & Andrades (2009, p. 31), considerando las expectativas y las apreciaciones de los usuarios se llegó a establecer 5 dimensiones para poder apreciar el nivel de complacencia de los usuarios:

Confianza: habilidad para ejercer el servicio que se asevera de forma precisa y también segura.

Responsabilidad: se resalta la atención y apresuramiento con la cual se enfrenta a las solicitudes, interrogantes, quejas y problemas de los usuarios.

Seguridad: la sabiduría y la amabilidad de los trabajadores, y capacidad que posee la empresa y sus trabajadores para infundir seguridad y voluntad.

Empatía: la atención esmerada y personalizada que la organización ofrece a sus usuarios. En lo que consiste la empatía es generar a los usuarios, a través de un servicio individualizado correcto, que aquel usuario es único y muy especial.

Tangibilidad: muestra física del servicio como vienen a ser todas las instalaciones físicas, equipo, trabajadores y materiales para comunicarse (Zamora, León & Andrades, 2009, p. 31).

Las definiciones del modelo SERVQUAL son las siguientes: Para realizar la medición de la complacencia de los usuarios, se mostrarán las características que debe poseer un producto o un servicio, esto posibilitará a una empresa crear estrategias bastante claras para optimizar sus servicios, posibilitando así la planeación de propósitos y el avance de la empresa (González, Carmona, & Rivas, 2008, p. 7).

El modelo determinado por Parasuraman, Zeithalm y Berry, en el año de 1988, indica que el usuario es el principal factor para medir el servicio que se aprecia, dicho modelo tiene un rol importante durante su época ya que por este se pudo establecer la apreciación del usuario al aceptar un servicio, iniciando de 5 dimensiones (Hernández, 2011, p. 358):

Elementos tangibles: Puesto que los elementos son perceptibles, los usuarios consiguen su apreciación del servicio al hacer comparación lo tangible asociado con dichos servicios brindados. Es el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, trabajadores, y materiales para que se comuniquen. Se ceñirá en desprender ítems que se mencionan a continuación:

Infraestructura: La empresa de estos servicios posee equipos con apariencia moderna, las instalaciones con las que cuenta son visualmente muy atractivas.

Pulcritud del medio de transporte: Los trabajadores de dicha empresa de servicio presenta una imagen impecable, comprenden los elementos materiales que son atractivos visualmente (Mendoza, 2009, p. 12).

Fiabilidad: Es la habilidad de desarrollar el servicio que se promete de forma segura y precisa. Fiabilidad tiene como significado que la empresa acata las promesas que presenta: entrega, préstamo del servicio, solución de problemas y precios. Aquellas empresas que no ofrecen el principal servicio que los usuarios creen que se encuentran comprando realizan un fallo muy directo a los usuarios. Se expresa como capacidad de prestar el servicio prometido de manera eficaz, segura y cuidadosa (Mendoza, 2009, p. 12).

Servicio a la hora acordada: Los usuarios planean realizar negocios con compañías que realicen el cumplimiento de sus promesas, esencialmente aquellas promesas acerca de los resultados del servicio y atributos fundamentales de servicio. Cada una de las empresas tiene que ser conscientes de la expectativa de confianza que posee el usuario. En el momento que la empresa de servicio hace la promesa de hacer algo en determinado tiempo, lo cumple. Incluso incluye que (Mendoza, 2009, p. 12):

La empresa realiza bien el servicio la primera vez.

La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.

La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores (Mendoza, 2009, p. 12)

Capacidad de respuesta: Comprende el nivel de razonabilidad en dar ayuda al cliente y de antemano un servicio rápido. Asimismo, este indicador hace énfasis a la comprensión y trato hacia el cliente con un solo propósito de solucionar problemas, quejas que pueden surgir por la poca asistencia que se puede disponer. La receptividad también captura la noción de flexibilidad y capacidad de personalizar el servicio a las necesidades del cliente (Mendoza, 2009, p. 12).

Disposición por brindar el servicio: Voluntad de brindar apoyo a los usuarios y de ofrecer los servicios rápidamente. De igual manera la disposición y las ganas de los trabajadores para apoyar a los usuarios y brindar el servicio, en la situación de que un usuario presenta un problema a la empresa, esta se muestra gustosa de dar solución prontamente. Por ello necesita que:

Los trabajadores informen a los usuarios en que momento terminará el desarrollo del servicio.

Los trabajadores de la empresa brindan un servicio eficaz a sus usuarios.

Los trabajadores de la empresa en todo momento se encontrarán dispuestos a brindar apoyo a sus usuarios.

Los trabajadores jamás se encuentran muy ocupados para dar respuesta a las interrogantes de sus usuarios. (Mendoza, 2009, p. 12)

Seguridad: La confianza o seguridad es definida como aquel conocimiento cortés de los trabajadores y aquella capacidad que posee la empresa y sus trabajadores para generar la confianza. Es ciertamente probable que la presente dimensión sea fundamental para aquellos servicios que los usuarios aprecian como que abarcan un aumento y/o sobre aquellas que no se encuentran seguros de evaluar. La confianza es posible de expresar en el individuo que relaciona al usuario con la empresa. Entonces, los trabajadores toman en cuenta lo importante que es el generar confianza entre todos los usuarios para así lograr las expectativas que los usuarios tienen (Mendoza, 2009, p. 12).

Confianza de los conductores: El conocimiento del servicio que se brinda y cortesía de ellos, cómo también la capacidad que poseen para generar confianza a los usuarios, viene a ser el comportamiento de los que laboran en la empresa lo que genera la transmisión de confianza a los usuarios. Dicha confianza es obtenida cuando (Mendoza, 2009, p. 12):

Los usuarios tienen la percepción de seguridad durante sus transacciones que realiza en la empresa que brinda dicho servicio.

Los trabajadores de dicha empresa siempre muestran amabilidad hacia los usuarios.

Los trabajadores poseen el conocimiento necesario para dar respuesta a las interrogantes de los usuarios (Mendoza, 2009, p. 12)

Empatía: Esto representa brindar atención de manera personalizada por parte de la empresa hacia sus usuarios. Esencialmente, brindar una atención de manera personalizada para mostrar al usuario que la empresa realiza lo más óptimo para lograr satisfacer las necesidades que esté presente. La empatía viene a ser algo extra como lo es la confianza de los usuarios y de igual manera incrementa la lealtad con la empresa (Mendoza, 2009, p. 12).

Preocupación por el bienestar de los pasajeros: Abarca las acciones que desarrollan los trabajadores de una empresa, con el objetivo de asegurar y resguardar la comodidad de sus usuarios, abarca que las empresas que brinden este servicio a sus usuarios un servicio de atención personalizado, de igual manera tenemos:

La empresa que brinda dicho servicio posee horarios laborales apropiados para todos los usuarios.

La empresa que brinda dicho servicio posee trabajadores que brindan atención de manera individualizada a sus usuarios.

La empresa que brinda dicho servicio está al pendiente por los mejores intereses de sus usuarios.

La empresa que brinda dicho servicio entiende aquellas necesidades definidas de sus usuarios (Mendoza, 2009, p. 12).

Las definiciones del modelo de SERVPERF son las siguientes: Este es un modelo propuesto por Cronin y Taylor, en base a una crítica del modelo SERVQUAL, ya que para ellos no es necesario realizar dos mediciones en cuanto a expectativas y percepciones puesto que si un cliente llega a conocer el servicio, éste carecerá de expectativa, proponiendo una medición a partir de la percepción del cliente, basándose

en la experiencia de los mismos quienes eran los que podían decir los problemas del negocio y por medio de éste se puede llegar a realizar una medición más concreta sin problemas de sesgo. Por otra parte, ambas técnicas poseen los mismos instrumentos, dimensiones e indicadores, con la única diferencia que sólo se encuestará una sola vez (Hernández, 2011, p. 359).

Por tanto, se plantea las siguientes interrogantes, como problema general: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C; Tarapoto 2018?, como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S.A.C; Tarapoto 2018?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C; Tarapoto 2018?

Asimismo, se presenta la justificación del estudio, referente a la exposición de las razones por las cuales la investigación fue tomada como referencia para el manejo de una misma problemática.

Justificación teórica: Esto fue debido a que se analizó las siguientes variables; cumplimiento de normas internas de los conductores según la conceptualización de Grupo Gaceta (2014) y la normativa de la SUTRAN (2009), y la satisfacción de los pasajeros de acuerdo al modelo SERVQUAL, según lo brindado por Gonzáles (2014), de esta forma se pudo contribuir con conocimientos para la problemática abordada.

Justificación práctica: El presente estudio, tuvo una justificación práctica, puesto que los resultados brindados permitieron medir el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.AC, en la ciudad de Tarapoto, en relación al cumplimiento de las normas de los conductores de la misma empresa, y también beneficiará a la empresa Sisa Tours S.A.C, de la ciudad de Tarapoto, puesto que conoció si en realidad sus colaboradores están siguiendo las normas internas y podrán tomar medidas correctivas según lo consideren.

Justificación por conveniencia: La presente investigación tuvo una justificación por conveniencia, debido a que se aborda una problemática latente, el cual debe demostrar

que el incumplimiento de las políticas por parte de los conductores, a la que pocas veces se le da importancia, y por ende, existen pocos antecedentes, sin embargo, este estudio permitirá demostrar el nivel de satisfacción de los pasajeros que manifiesta esta problemática.

Justificación social: La presente investigación tuvo una justificación social, debido a que la población de Tarapoto y sus visitantes, pudieron beneficiarse en obtener un mejor servicio con el cumplimiento de las normas de los conductores lo cual es de suma importancia para la seguridad de las personas que desean viajar, además la empresa Sisa Tours S.A.C, también se vio beneficiada, puesto que tendrá una visión más clara de las necesidades que tienen los pasajeros, y al cumplimiento de la normativa implantada.

Justificación metodológica: Esto fue debido a que se elaboró instrumento de recolección de datos que se ajustaron a las dimensiones e indicadores dispuestos en las teorías relacionadas al tema que correspondió a las variables cumplimiento de normas internas de conductores, y la satisfacción de los pasajeros, los mismos que han sido validadas y confiables, de modo que la estructura servirá para otras investigaciones.

Por consiguiente, se plantea las siguientes hipótesis, siendo el general: El cumplimiento de normas internas de conductores se relacionará con la satisfacción de los pasajeros de la empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto 2018. Y las hipótesis específicas, H1: El nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018, es bajo; H2: El nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018, es bajo.

Por otro lado, se establecen los objetivos del estudio. Como objetivo general se tiene: Determinar la relación existente entre el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018. Siendo sus objetivos específicos: Conocer el nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018; Conocer el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018.

II. MÉTODO

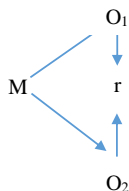
2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fundamentándose en lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), se estableció que: El trabajo fue no experimental, esto presume que no se manipularon las variables de estudio, es decir el análisis se realizó a partir de la observación directa y percepción de la unidad de análisis.

Diseño de investigación

Fue correlacional, debido a que se ha tenido por fin el establecer el nivel o grado de relación que puede existir entre las variables cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto – 2018.



En donde:

M	=	Los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C.
O ₁	=	Cumplimiento de normas internas de conductores
O ₂	=	Satisfacción de los pasajeros
r	=	Relación

Asimismo, la investigación presenta un enfoque cuantitativo transversal, de forma que el estudio se realizó en un momento determinado, por medio de encuestas.

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cumplimiento de las normas internas de conductores	Es configurado como un procedimiento constitucional encaminado a materializar los deberes que son derivados de una ley o también de acto de gestión y por los cuales hay oposición de parte de algún funcionario o de una autoridad (Grupo Gaceta, 2014, p. 142).	La variable cumplimiento de las normas internas de los conductores se medirá por medio de la dimensión normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours, de acuerdo a la normativa establecida por la empresa.	Buen trato de los conductores hacia sus pasajeros.	Frecuencia de trato amable Presentación de quejas por mal trato Ingesta de alcohol del personal Presencia y limpieza del personal	Ordinal
			Óptimas condiciones física y mental. Cumplimiento del traslado Portar documentos necesarios Respeto hacia los pasajeros y compañeros conductores. Garantizar el bienestar de los pasajeros.	Efectividad en el transporte Cobro fijo de la cuota Documentación del conductor en regla Documentos del vehículo en regla Relaciones interpersonales Muestra de respeto del conductor Organización ente trabajadores Disponibilidad de ayuda Limpieza de vehículos Carga máxima de pasajeros Infraestructura	
Satisfacción de los pasajeros	Es una medición del ejercicio de la administración de calidad de cierta empresa, la cual está vinculada a la apreciación del usuario y al acatamiento de todos los requisitos que posee el mismo (Gonzáles, 2014, p. 1).	La variable satisfacción de los pasajeros, se medirá por medio de las dimensiones; Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, la misma que se medirá de acuerdo a los ítems que proporciona el modelo de Servqual.	Elementos tangibles	Pulcritud del medio de transporte	Ordinal
			Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Servicio a la hora acordada Disposición por brindar el servicio Confianza de los conductores Preocupación por el bienestar de los pasajeros	

Fuente: Marco Teórico

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por el grupo de personas que tengan en común las características en lugar y tiempo, de forma que nuestra población está conformada por la cantidad de pasajeros de la empresa Turismo SISA SAC., de la ciudad de Tarapoto. De acuerdo a la información brindada por la empresa objeto de estudio, la cantidad de pasajeros durante el período setiembre 2017- agosto 2018, el total es de 193 328 pasajeros.

Muestra

Normalmente existen dos formas que seleccionar la muestra a partir de la población, siendo el muestreo probabilístico el único camino que existe para garantizar que esta sea la más representativa de forma que permita conocer los parámetros de la población. Para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

Z: Nivel de confianza = 1.96

E: Margen de error = 0.05

P: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de trabajo = 0.5

N: Población = 193 328

n: La muestra = ¿?

N =	3.8416	*	0.25	*	193328
	0.0025	*	193327	+	0.9604

n =	185672.2112	383
	484.28	

Por lo tanto, se concluye que la muestra estuvo conformada por 383 pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Muestreo

En la investigación el muestreo fue probabilístico, debido a que fue necesario aplicar una fórmula para obtener una muestra más representativa con la que se puede trabajar, sabiendo que el número de la población es amplio.

Criterio de Selección

- Pasajeros que hicieron uso del servicio de transporte entre los años 2017 y 2018.
- Cantidad de vehículos que se trasladaron entre la ruta Sisa – Tarapoto.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Como técnica de recolección de datos se aplicó una encuesta, la cual fue dirigida a la unidad de análisis que de manera práctica fueron seleccionados de manera aleatoria; es decir una prueba estadística (Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez, 2014). La encuesta será empleada para obtener información de las variables incumplimiento de las normas internas, y la satisfacción de los pasajeros.

Instrumentos

El cuestionario es aquel instrumento que está elaborado por interrogantes que permitan obtener información necesaria de las variables en estudio, a los cuales se les denomina ítems, quienes, agrupados por afinidad teórica o conceptual, tomarán el nombre de dimensiones, permitirán adquirir información precisa, clara y concisa. Para la primera variable cumplimiento de normas internas de conductores presento 14 ítem, de los cuales determinaron cinco escalas de respuesta teniendo como primera opción el numero 1 fue nunca, seguidamente se tomó en cuenta el número 2, siendo un calificativo como casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y por último 5 fue siempre. Sin embargo, para la segunda variable, el instrumento incurrió a 5 valores que se distribuyeren en totalmente desacuerdo siendo este numero 1; 2 desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y por último 5 totalmente de acuerdo.

El cumplimiento de normas internas de conductores, fue valorada a partir de ítems (preguntas), con un puntaje de 1 a 3, donde el 1 fue calificado como baja, 2 media y 3 como alta.

Escala	Intervalo
Baja	14 – 32
Media	33 – 50
Alta	51 – 70

Dimensiones	Ítems	Valoración
Buen trato de los conductores hacia sus pasajeros	1 – 2	
Óptimas condiciones física y mental	3 – 4	
Cumplimiento del traslado	5 – 6	Puntaje 1 calificativo Baja
Portar documentos pertinentes	7 – 8	Puntaje 5 calificativo Alta
Respeto hacia los pasajeros y compañeros conductores	9 – 11	
Garantizar bienestar a los pasajeros	12 -14	

La variable satisfacción de pasajeros fue valorada de la siguiente manera, para ello contabilizaron las preguntas que correspondieron al instrumento de recolección de datos, para lo cual se tomaron en cuenta los calificativos bajo, media y alta con intervalos de 15 a 34; 35 a 54 y 55 a 75; de esta manera para hacer efectivo el detalle se ilustra la siguiente tabla:

Escala	Intervalo
Baja	15 -34
Media	35 – 54
Alta	55 – 75

Dimensiones	Ítems	Valoración
Elementos tangibles	1 – 3	
Fiabilidad	4 – 6	Puntaje 1 calificación baja
Capacidad de respuesta	7 – 9	Puntaje 5 calificación muy alta
Seguridad	10 – 12	
Empatía	13 – 15	

Validez

La validación de estos instrumentos, se realizará por medio de juicio de expertos, quienes tienen conocimiento de la teoría que abarca la investigación, de forma que cada uno de ellos se encargará de evaluar los ítems elaborados, con la intención de aprobar la coherencia de los mismos y la intención de medir las variables. La validación que brinde el juicio de expertos, en su mayoría son 3 profesores especialistas en el tema abordado, permitirá la aplicación de los instrumentos.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

Experto	Opinión
Mg. Karla Patricia Martell Alfaro, Metodóloga	Suficiencia
Mg. Carmen Rosa Pinedo Flores, Administradora	Suficiencia
Mg. Sara R. M Cabreros Mil, Administradora	Suficiencia

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos estuvo contemplada bajo una prueba piloto, dado que, por medio de la suma total, presentará el índice de aprobación. Un instrumento consistente, se evaluará mediante un análisis de la relación existente de cada uno de los ítems respecto a la suma total, la cual se denomina Alfa de Cronbach, siendo el más relevante en índices de fiabilidad de los instrumentos. En la cual se consideran los siguientes criterios:

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

De esta manera los resultados del valor alfa obtenido fueron, los siguientes:

Tabla 2

Confiabilidad del cuestionario sobre Cumplimiento de las normas internas de conductores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	14

Tabla 3

Confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción de los pasajeros

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	15

Como se observa en las tablas 2 y 3, se obtuvo un coeficiente de 0,912 y 0,878 correspondientemente, lo que significa que los instrumentos tienen alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Una vez hecho y desarrollado las bases teóricas dentro del método es necesario dar el siguiente paso, donde se procedió a la aplicación de dichas técnicas e instrumentos de forma contextual acerca de la investigación en estudio, luego de obtener la información se vació la data a un Excel y luego se llevó al SPSS en su versión 24, a fin de poder obtener la prueba estadística y con ello, poder dar respuesta a los objetivos plasmados en su momento por el investigador; asimismo, con el fin de que los resultados sean entendibles y poder realizar las discusiones, conclusiones y por ende las recomendaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos

La información recolectada mediante los instrumentos, permitirán realizar un análisis de frecuencia, la misma que permitirá generar tablas y figuras para la interpretación de cada uno de los resultados, por medio del programa Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 21, además se hallará la correlación existente entre la variable cumplimiento de las normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros. Además, cabe precisar que se empleará la prueba de Rho de Spearman para variables ordinales con el fin de poder analizar la relación entre las variables.

2.7. Aspectos éticos

Con respecto a los autores Cruz, Olivares y Gonzales (2014) menciona que son acciones que determinar responsabilidad, la cual puede verse reflejado en los siguientes aspectos:

Discrecionalidad: los instrumento que se aplicaron en el presente estudio fueron de manera anónima, esta metodología estuvo contemplada a fin de dar mayor libertad en responder los cuestionarios que se elaboraron en su momento.

Veracidad: El presente estudio alude un caso real, misma que fue enfocada a partir de una teoría ya existente, de igual manera para poder referenciar y respetar el derecho de autor se tomó en cuenta la normativa APA.

La neutralidad: En este caso los instrumentos elaborados fueron de aplicación neutra, de igual manera no se manipularon los datos concernientes para el beneficio propio. Asimismo, la presente información fue totalmente confiables a fin de dar respuesta a los objetivos de la investigación.

La confiabilidad: Fue confidencial, esto presume que los datos e información que se extrajeron fueron verídicos.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 4

Conocer el nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018.

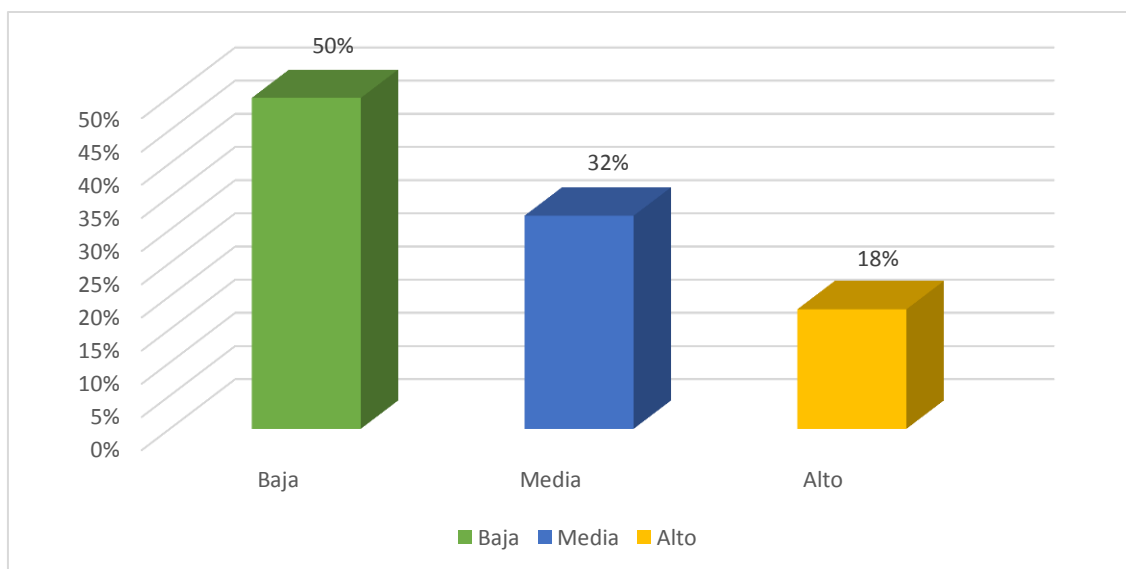


Figura 1. *Nivel de Cumplimiento de normas internas de conductores*

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

En la figura 1, se logra evidenciar que el cumplimiento de normas internas de conductores, obtuvieron el 50% de una calificación bajo por parte de los encuestados, asimismo se encontró que el 32% lo percibe como calificación media, mientras que solo el 18% de los encuestados perciben como alto cumplimiento de normas. Estos resultados se dieron debido a que la mayoría de pasajeros observaron que casi nunca la empresa brinda un servicio adecuado, en cuanto a las normas y funciones para lograr una agradable experiencia al requerir del servicio de transporte, mostrando frecuentemente quejas al respecto.

Tabla 5

Conocer el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018

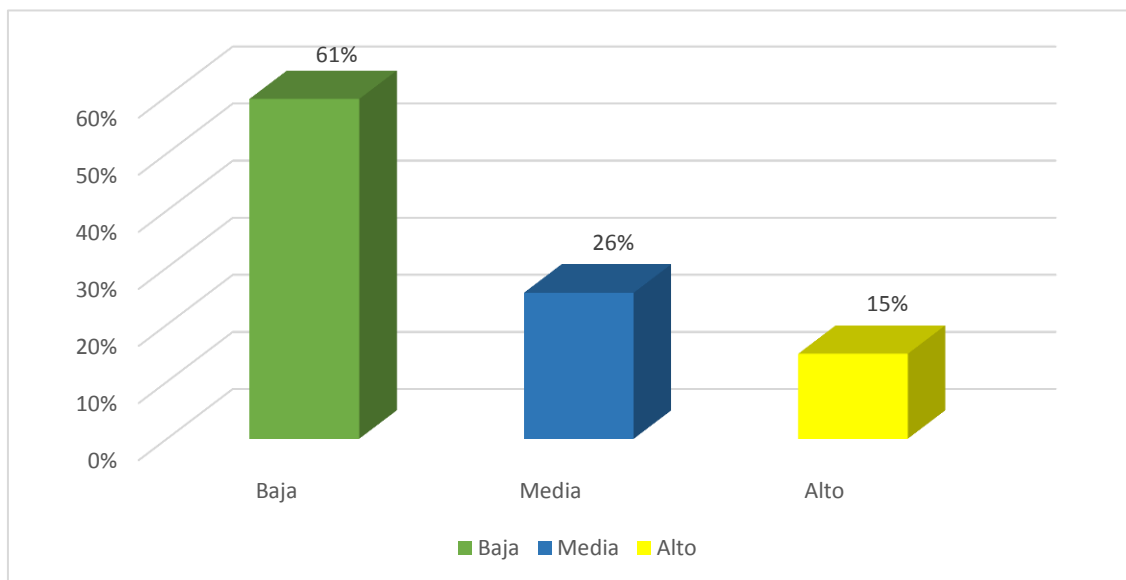


Figura 2. *Nivel de Satisfacción de los pasajeros*

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

Según la figura 2, se muestra un bajo nivel de satisfacción del 61% de los pasajeros, en tanto que un 26% tiene una satisfacción media, y solo el 15% tiene una satisfacción alta. Estos resultados se obtuvieron debido a que, en su mayoría, indicaron que se encuentran en desacuerdo con la afirmación de que el establecimiento de la empresa continuamente se encuentra limpio, de igual manera, manifiestan haber sentido poco interés por parte del conductor, a la hora de solucionar escenarios imprevistos que suceden en el transcurso del viaje, además de que, al finalizar el viaje, el conductor se niega a dejar al pasajero en su domicilio. Por otra parte, manifestaron sentirse poco confiados en dejar sus equipajes dentro del auto, además de que, en ocasiones, algunos conductores (posiblemente nuevos) demostraron tener poco conocimiento acerca de la ruta que recorren.

Determinar la relación existente entre el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018.

Tabla 6

*Relación entre cumplimiento de normas internas de conductores * Satisfacción de los pasajeros*

		Cumplimiento de normas internas de Conductores	Satisfacción de los pasajeros
Rho de Spearman	Cumplimiento de normas internas de Conductores	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,852**
		N	.000
			383
	Satisfacción de los pasajeros	Coefficiente de correlación	,852**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
			383

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Coefficiente de determinación (r^2):

$$r^2 = (0,852)^2$$

$$r^2 = 0.725904 * 100$$

$$r^2 = 73\%$$

El cumplimiento de normas internas de conductores se correlaciona en un 73% con la satisfacción de los pasajeros.

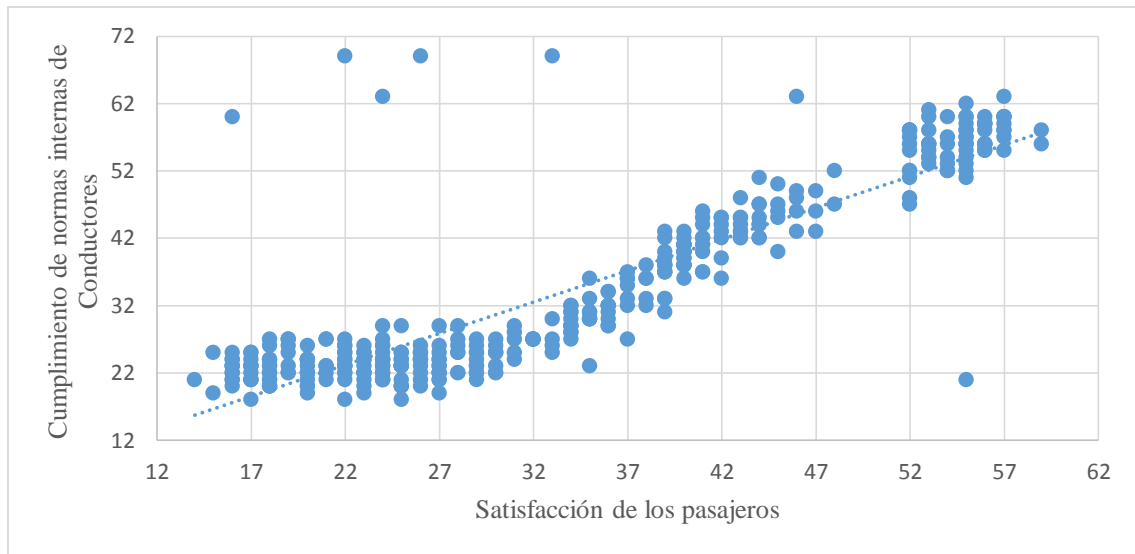


Figura 3. *Relación entre cumplimiento de normas internas de conductores **
Satisfacción de los pasajeros

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

Según la tabla 4 y figura 3, se muestra que los datos obtenidos mediante la prueba estadística de Rho Spearman, siendo el valor de sig. (Bilateral); igual a 0,000; por lo que resultó inferior al margen de error de 0,05; aquello permitió señalar la existencia de una relación significativa entre cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros; asimismo se encontró el valor coeficiente de correlación, cuyo valor fue de 0,852, indicando que existe una correlación positiva. De esta manera, se aceptó la hipótesis general, la cual hace mención a: El cumplimiento de normas internas de conductores se relacionará con la satisfacción de los pasajeros de la empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto 2018.

IV. DISCUSIÓN

Cómo es de indispensable el transporte para la sociedad, por lo que aporta a su crecimiento, desarrollando actividades de turismo, comercialización, traslado, etc. asimismo implica una fuente de trabajo para muchas personas, y una oportunidad para otras. Siguiendo con los resultados obtenidos en la investigación, se demostró que el cumplimiento de las normas internas que rigen los conductores de dicha empresa, se relaciona significativamente con la satisfacción de los pasajeros, que habitualmente toman el servicio brindado por la organización. Basándonos en el periodo de recojo de información, en cuanto a la aplicación de los instrumentos elaborados en pro al propósito de estudio, se pudo evidenciar que de acuerdo a la percepción de 383 pasajeros, los conductores están sujetos a las normas y políticas de la empresa y que estos tienen significancia en el nivel de satisfacción que los usuarios puedan presentar en cuanto al servicio prestado. Este resultado fue fundamentado bajo la teoría de Grupo Gaceta (2014), quien señala que el cumplimiento de normas es un procedimiento constitucional encaminado a materializar las funciones que deben seguir ante la gestión del servicio brindado. De esta forma, para evaluar la segunda variable, Satisfacción de pasajeros, se tomó en consideración a Gonzáles (2014) quien menciona que la satisfacción es una medición del ejercicio de administración de calidad, misma que está vinculada a la apreciación que pueda tener el usuario en cuanto a los requisitos que posee la organización sobre sus llamados consumidores.

De acuerdo a los resultados encontrados y presentados mediante cuadros y gráficos, asimismo plasmando información recogida por los instrumentos propuestos para resolver el problema, se encontró que el cumplimiento de normas internas de conductores se relaciona en un 73%, mismo que permite señalar una asociación significativa entre ambas variables, mostrando un coeficiente correlacional de 0,852. Esto resultados guardan similitud a lo encontrado por el autor Arbuto y Pozo (2017), en su trabajo de investigación denominado: Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Ittsa bus ubicado en la Av. Juan Pablo II en la ruta Trujillo – lima en el año 2017, en el cual se llegó a la conclusión que, la calidad de servicio, en cuanto al seguimiento de normas y funciones específicas para

brindar un servicio, índice de manera directa dentro de la complacencia de los pasajeros o usuarios en dicha organización. No obstante, este resultado es contrarrestado con lo encontrado por el autor Sihuepaucar (2016), en su investigación titulado: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Clientes De La Empresa Transportes Y Servicios Múltiples Real Star SAC, Pachacamac, 2016, en el cual se señala que no hay ningún vínculo entre la calidad del servicio prestado y el nivel de complacencia del usuario ente los índices mostrados por la correlación estadística.

En cuanto a la primera variable, en sus dimensiones como el buen trato de los conductores hacia los pasajeros, cumplimiento del traslado, respeto a los usuarios y/o compañero, así como de garantizar bienestar a los pasajeros, portar con documentos fundamentales según ley, y poseer óptimas condiciones físicas y salud mental. Se pudo demostrar que el nivel de cumplimiento de las normas internas en los conductores se encuentra en un 50%, ubicándolo en un nivel bajo. Estos resultados son semejantes a lo encontrado por el autor Díaz, Arrieta y Mercado (2014), en su estudio denominado: Verificación del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cartagena, Colombia, en el cual se pudo concluir que el trabajo que realiza el conductor de transporte público urbano, en cuanto a su relación laboral y salario, presenta escases de fuertes regulaciones, por lo que se encuentra relacionada con la poca voluntad por parte de las autoridades al reforzar las políticas y regular la relación entre la seguridad laboral de los usuarios, garantizando una buena experiencia referente al servicio prestado, asimismo velando por la seguridad laboral de los conductores. Estos resultados son similares a lo encontrado por Rojas y Ebner (2011), en su investigación denominado: Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt, donde se concluyó que: la hipótesis que ha sido planteada se acepta, debido a que se ha demostrado que la calidad brindada es muy deficiente, porque brindan un servicio en el cual se encuentra ausente las variables que los usuarios buscan para tener un excelente servicio.

Asimismo, para la segunda variable, el cual presenta las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para

obtener complacencia de los usuarios. Se logró conocer el nivel de satisfacción que presenta los pasajeros habituales en recibir el servicio de transporte, encontrándose en un 61%, ubicándose en una calificación como baja. Estos resultados son equivalentes a lo encontrado por el autor Hermoza (2015), en su estudio denominado: Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gecidsa de Sullana 2015, en el cual se concluyó que, la calidad de servicio que brinda la empresa, mayormente el 75,5% de los usuarios que han sido encuestados observan que la calidad de servicio que les ofrecen es deficiente, sin embargo, acorde las encuesta el usuario de la empresa experimenta un nivel de complacencia considerable al emplear el servicio que brinda, porque solo un 56.2% de los usuarios se encuentran parcialmente satisfechos con dicho servicio. Asimismo estos resultados se inclinan según lo encontrado por Cosio y Taipe (2017) en su estudio titulado: La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de transporte de pasajero interprovincial de la ciudad de Abancay, 2014, en el cual se logró demostrar que, la calidad de servicio y complacencia del usuario, dentro de las empresas de traslado interprovincial de usuarios expresan que hay una brecha de calidad de servicio y complacencia de usuario con un vínculo directo entre ambas variables.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1.** Se demostró la existencia de una relación significativa entre ambas variables de estudio, siendo el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C., misma que es demostrada por los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, donde el valor de “p”, fue menor a 0.05; por lo que se evidencio el indicador del coeficiente de correlación en un 0,852, misma que denota que el cumplimiento de las normas internas de los conductores, se relaciona positiva y significativamente con el nivel de satisfacción que presenta los pasajeros habituales de dicha empresa, dentro del periodo 2019. Por tanto, se puede decir que en la medida que los conductores cumplan con sus obligaciones y funciones, sujetos a las normas, lograrán que sus pasajeros se sientan satisfechos en cuanto al servicio que les brinda.
- 5.2.** Se logró conocer el nivel de cumplimiento de las normas internas que rigen los conductores de la empresa Sisa Tours, misma que presento el 50%, calificándolo como bajo, es decir, los conductores no demuestran buen trato hacia los pasajeros, por lo que se evidencia en reclamos recurrentes por parte del servicio brindado, asimismo se observa que con frecuencia los conductores no cumplen con algunas normas establecidas, por lo que no presentan documentación en regla, servicio incompleto de recoger y llevar al destino correspondiente, entre otros indicadores.
- 5.3.** Se evidencio que el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C., mostró un índice de 61%, situándose en la calificación como bajo, por lo que se denota que en dicha empresa, no cuenta con una infraestructura adecuada en cuanto a medios de transporte modernos, así como adecuada gestión a un ambiente limpio y saludable, además de ser puntuales y brindar un servicio completo hacia los pasajeros, llevándolos hasta su destino de forma eficiente y eficaz.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se sugiere al gerente general de la empresa de transporte Sisa Tours S.A.C., Tarapoto, implementar procesos de control, en cuanto a la socialización de las normas internas que deben efectuar los conductores, referente al trato amable, respeto, limpieza personal, entre otros; para lograr la satisfacción de los pasajeros al requerir del servicio de transporte de dicha empresa.
- 6.2.** Se sugiere al gerente general de la empresa en cuestión, dar seguimiento, reforzar y/o desarrollar competencias en sus conductores, referente al cumplimiento de las normas, por lo que se pudiese controlar como es el trato que brindan a los pasajeros, disminuyendo quejas por mal trato, así como presentar documento en regla, y cumplir con las funciones específicas como, mantener orden de pasajeros, puntualidad, respeto por los pasajeros y conductores, entre otros.
- 6.3.** Finalmente se sugiere al gerente general de dicha empresa, velar por mantener a los pasajeros habituales satisfechos en cuanto al servicio brindado por los conductores, realizando actividades de control en cuanto al requerimiento de los usuarios; además de absolver deficiencias como recursos tangibles, manteniendo los autos en buen estado, cumplimiento con los horarios, y sobre todo atendiendo de forma adecuada a las quejas hechas por los pasajeros.

REFERENCIAS

- Arbuto, K. y Pozo, M. (2017) *“Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Ittsa bus ubicado en la Av Juan Pablo II en la ruta Trujillo – lima en el año 2017”*, (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4044/1/RE_ADMI_KARLA.ABURT_O_MARJORY.POZO_CALIDAD.DE.SERVICIO_DATOS.PDF
- Cabrejos (2017) en su tesis *“Nivel de conocimiento de las políticas de control de tránsito urbano y su incidencia en el cumplimiento de reglas en conductores de vehículos menores - Morales, 2017”* (tesis Previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión de Pública) Universidad Cesar Vallejo. Perú, Tarapoto.
- Castro, J. (30 de Noviembre de 2017). *Canatur exige inmediata solución al conflicto del transporte turístico en Machu Picchu*. Portal de Turismo, pág. p. 5. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/canatur-exige-inmediata-solucion-al-conflicto-del-transporte-turistico-en-machu-picchu>
- Coleman, J. (2011). *Fundamentos de teoría social*. Madrid: Centro de investigaciones sociológicas. Obtenido de <https://books.google.com.pe>
- Cosio, R. y Taipe, F. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de transporte de pasajero interprovincial de la ciudad de Abancay, 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Abancay – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/569>
- Cruz, C.; Olivares, S. & Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la investigación (1ª ed.)*. México: Editorial Patria. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11013181>
- Díaz, T., Arrieta, Y. y Mercado, E. (2014). *Verificación del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cartagena, Colombia*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena – Colombia. Recuperado de: <http://ojs.sabercienciaylibertad.com/ojs/index.php/scyl/article/view/20/20>
- Fuentes, A. y Guevara, E. (2018). *La Norma ISO 9001:2015 "La Satisfacción del Cliente" y la Calidad del Servicio en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros*

- del Cantón Milagro*. (Tesis de Pregrado). Universidad Estatal de Milagro. Milagro – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream>
- González, H. (2014). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Argentina: Calidad y gestión. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/09/15/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>
- González, L; Carmona, M. & Rivas, M. (2008). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. España: EGONDI. Obtenido de <http://madridexcelente.com/wp-content/uploads/2015/08/GUIASATISFACCION.pdf>
- Grupo Gaceta. (2014). *Jurisprudencia constitucional: acción de cumplimiento*. Florida: El cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action>
- Hermoza, L. (2015). *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gecidsa de Sullana 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc-GrawHill
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: UNAM. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Medrano, P. (17 de Septiembre de 2018). Capacitan en Aguascalientes a 170 operadores de transportes. *Revista Transportes y Turismo*, pág. p.1. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de <https://tyt.com.mx/noticias/capacitan-en-aguascalientes-a-170-operadores-de-transporte/>
- Mendoza, J. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. España: El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3181587&query=Medici%C3%B3n+de+la+calidad+del+servicio+por+Jos%C3%A9+Antonio+Mendoza+Aquino>
- Mendoza, K. (2012). *Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente de la empresa de transporte público interprovincial “Emtrafesa S.A.C. – Trujillo – 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2859/mendoza_lisset.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Moliner, C. (2001). Calidad de Servicio y Saticción del cliente. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550006>
- Morris, C., Gonzáles, D., Hurtado, N. y Baldiris, T. (2014). *Análisis sobre la idoneidad del conductor y cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de buses y busetas en Cartagena 2012-2013*. (Tesis para optar al título de Abogado), Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias – Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/handle/11227/2288>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Pérez, O. (28 de Marzo de 2018). Que falta para consolidar el transporte turístico. *Revista Transporte Turistico*, pág. p. 2. Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de <https://tyt.com.mx/noticias/que-falta-para-consolidar-el-transporte-turistico/>
- Quispe, E. (2017). *Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta cusco-puno de la empresa de transporte turístico Cusco coaching 2017*. (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Turismo). Universidad Andina del Cusco. Cusco – Perú. Recuperado: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1079/3/Edward_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Requejo, C. (2013). *El delito de conducir sin permiso: análisis jurisprudencial*. España: J.M. Bosch. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=3218392&query=qu%C3%A9%20es%20el%20cumplimiento%20de%20las%20normas%20de%20conducir>
- Rojas, A. y Ebner, V. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt*. (Tesis de Pregrado). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt – Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2011/bpmfer741e/doc/bpmfer741e.pdf>
- Sihuepaucar, S. (2016). *Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Clientes De La Empresa Transportes Y Servicios Múltiples Real Star SAC, Pachacamac, 2016*. (Tesis de

- Pregrado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5232>
- Sistema Peruano de información Jurídica. (2009). *Ley n° 27181*. Lima: Superintendencia de Transporte terrestre de personas, carga y mercancías. Obtenido de
http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/D_-NRO_016-2009-MTC_AL_05.05.14.pdf
- Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. (2015). *REGIMEN DEL TRANSPORTE TERRESTRE URBANO E INTERPROVINCIAL*. Lima: Instituto Consumo. Obtenido de
http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/REGIMEN_TRANSPORTE_TERRESTRE_URBANO_INTERPROVINCIAL.pdf
- Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías. (22 de Abril de 2009). *Gobierno del Perú*. Obtenido de El Peruano: http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/ds_017-2009-mtc.pdf
- Zamora, J., León, A., & Andrades, I. (2009). *Percepción de la calidad de los servicios proporcionados en una reserva nacional: el caso del Radal Siete Tazas*. Chile: B - Facultad de Ciencias Empresariales Universidad de Talca. Obtenido de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action>

Anexos

Matriz de consistencia

Título: Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto - 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre el cumplimiento de normas internas de conductores y la satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A.C; Tarapoto 2018.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El cumplimiento de normas internas de conductores se relacionará con la satisfacción de los pasajeros de la empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto 2018.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El nivel de cumplimiento de normas internas de conductores de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018, es bajo.</p> <p>H₂: El nivel de satisfacción de los pasajeros de la empresa Sisa Tours S. A. C; Tarapoto 2018, es bajo.</p>	<p>Técnica Encuesta</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Correlacional – No experimental	<p>Población La población estuvo conformada por los pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C., 2018.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por 383 pasajeros de la empresa Sisa Tours S.A.C.</p>	Variables	Dimensiones
		Cumplimiento de normas internas de conductores	Buen trato de los conductores hacia sus pasajeros.
			Óptimas condiciones física y mental.
			Cumplimiento del traslado
			Portar documentos necesarios
			Respeto hacia los pasajeros y compañeros conductores.
			Garantizar el bienestar de los pasajeros.
		Satisfacción de los pasajeros	Elementos tangibles
			Fiabilidad
			Capacidad de respuesta
			Seguridad
			Empatía

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la variable cumplimiento de normas internas de conductores

Este instrumento está dirigido a los pasajeros de la empresa SISA TOURS S.A.C., con la finalidad de obtener información de la variable cumplimiento de normas internas de los conductores de la empresa SISA TOURS S.A.C., para ello se tomará en cuenta la siguiente escala valorativa:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre y 5. Siempre.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS INTERNAS DE CONDUCTORES						
Dimensión: Buen trato de los conductores hacia sus pasajeros		Escala				
Indicador: Frecuencia de trato amable		1	2	3	4	5
1.	¿Con qué frecuencia recibe un buen trato por parte de los conductores?					
Indicador: Presentación de quejas por mal trato		1	2	3	4	5
2.	¿En cuántas oportunidades ha presentado quejas por actitud de los conductores de la empresa SISA TOURS?					
Dimensión: Óptimas condiciones física y mental		Escala				
Indicador: Ingesta de alcohol del personal		1	2	3	4	5
3.	¿En algún momento ha encontrado a alguno de los conductores de la empresa SISA TOURS, ingiriendo licor durante su jornada laboral?					
Indicador: Presencia y limpieza del personal		1	2	3	4	5
4.	¿Con qué frecuencia los conductores de la empresa SISA TOURS se presentan correctamente uniformados y aseados durante sus horas laborales?					
Dimensión: Cumplimiento del traslado		Escala				
Indicador: Efectividad en el transporte		1	2	3	4	5
5.	¿Con qué frecuencia el conductor lo recoge y lo deja en San José de Sisa, cuando solicita el servicio?					
Indicador: Cobro fijo de la cuota		1	2	3	4	5
6.	¿Con qué frecuencia los conductores de la empresa SISA TOURS, le han cobrado un dinero extra por recogerlos y llevarlos a su casa?					
Dimensión: Portar documentos pertinentes		Escala				
Indicador: Documentación del conductor en regla		1	2	3	4	5
7.	De acuerdo a su percepción, ¿Ha notado que los					

	conductores de la empresa SISA TOURS tienen sus documentos en regla?					
	Indicador: Documentos del vehículo en regla	1	2	3	4	5
8.	¿Con qué frecuencia ha percibido que los conductores de la empresa SISA TOURS, han solucionado conflictos con el fin de llegar a los lugares de destino en el tiempo indicado?					
Dimensión: Respeto hacia los pasajeros y compañeros conductores		Escala				
	Indicador: Relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
9.	¿Con qué frecuencia ha observado que alguno de los conductores de la empresa SISA TOURS, tiene un comportamiento inadecuado con sus compañeros?					
	Indicador: Muestra de respeto del conductor	1	2	3	4	5
10.	¿En algún momento ha recibido alguna falta de respeto por parte de los conductores de la empresa SISA TOURS?					
	Indicador: Organización ente trabajadores	1	2	3	4	5
11.	¿Con qué frecuencia ha notado organización entre conductores de la empresa SISA TOURS, al momento de salir del terminal?					
Dimensión: Garantizar bienestar a los pasajeros		Escala				
	Indicador: Disponibilidad de ayuda	1	2	3	4	5
12.	¿Los conductores se ofrecen a recoger y transportar los encargos de paradero a paradero con el fin de brindarle ayuda?					
	Indicador: Limpieza de vehículos	1	2	3	4	5
13.	¿Los conductores de la empresa SISA TOURS, mantienen limpias las unidades de transporte que manejan?					
	Indicador: Carga máxima de pasajeros	1	2	3	4	5
14.	¿Con qué frecuencia los conductores exceden el número de pasajeros en el trayecto del viaje?					

Cuestionario sobre la variable satisfacción de los pasajeros

Este instrumento está dirigido a los pasajeros de la empresa SISA TOURS S.A.C., con la finalidad de obtener información de la variable satisfacción de los pasajeros de la empresa SISA TOURS S.A.C., para el correcto llenado del cuestionario se debe tomar en cuenta la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS						
Dimensión: Elementos tangibles		Escala				
	Indicador: Infraestructura	1	2	3	4	5
1.	¿Los medios de transporte de la empresa SISA TOURS, tienen una apariencia moderna					
2.	¿Durante el transporte a su lugar de destino, se siente cómodo por la pulcritud del medio donde se está transportando?					
	Indicador: Pulcritud del medio de transporte	1	2	3	4	5
3.	¿El ambiente que percibe de los conductores de la empresa SISA TOURS es limpio y agradable en todo momento?					
Dimensión Fiabilidad		Escala				
	Indicador: Servicio a la hora acordada	1	2	3	4	5
4.	¿Los conductores de la empresa SISA TOURS, siempre llegan a recogerlos en el lugar y hora acordada?					
5.	¿Cuándo sucede algún inconveniente o conflicto durante el trayecto del viaje, el conductor muestra interés por solucionarlo?					
6.	¿Comúnmente los conductores de la empresa SISA TOURS, cumplen con dejarlos en su casa al final del viaje?					
Dimensión Capacidad de respuesta		Escala				
	Indicador: Disposición por brindar el servicio	1	2	3	4	5
7.	¿En su mayoría los conductores de la empresa SISA TOURS informan de la hora en que concluirá el servicio de viaje?					
8.	¿Los conductores de la empresa SISA TOURS, muestran disposición a ayudar a sus pasajeros cuando se le solicita?					

9.	¿Cuándo sugiere a los conductores de la empresa SISA TOURS, disminuir velocidad, ellos muestran cortesía y lo realizan de manera inmediata?					
Dimensión Seguridad		Escala				
	Indicador: Confianza de los conductores	1	2	3	4	5
10.	¿Siente confianza al momento de encargar alguno de sus equipajes dentro del auto a los conductores de la empresa SISA TOURS?					
11.	¿Los conductores de la empresa SISA TOURS, siempre se muestran amables y honestos?					
12.	¿Los conductores muestran conocimiento de todas las funciones que deben cumplir antes, durante y después de trayecto del viaje?					
Dimensión Empatía		Escala				
	Indicador: Preocupación por el bienestar de los pasajeros	1	2	3	4	5
13.	¿Los conductores conocen las rutas que están recorriendo y manejan con el mayor cuidado posible, con el fin que se realice un viaje agradable?					
14.	¿Los conductores frecuentemente muestran interés por la comodidad en el viaje de sus pasajeros?					
15.	¿Los conductores de la empresa SISA TOURS, se preocupan por recoger y dejar en sus casas a cada uno de sus pasajeros, con fin de salvaguardar su bienestar?					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores
 Autores del instrumento : Catherine Mariella Loli Noriega
 Borman Macedo Valles

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLAD N° 07119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable: Satisfacción de los pasajeros
 Autores del instrumento : Catherine Mariella Loli Noriega
 Borman Macedo Valles

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pasajeros en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pasajeros.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los pasajeros de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pasajeros					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49



 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 C.O.P. N° 07119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pinedo Flores Carmen Rosa
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión del Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores
 Autores del instrumento : Catherine Mariella Loli Noriega
 Borman Macedo Valles

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Mg. Lic. Adm. Carmen R. Pinedo Flores
 CLAD- 10016

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pinedo Flores Carmen Rosa.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión del Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable: Satisfacción de los pasajeros
 Autores del instrumento : Catherine Mariella Loli Noriega
 Borman Macedo Valles

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pasajeros en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pasajeros.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los pasajeros de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pasajeros				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarpoto, 11 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48



 Mg. L.C. ADM. Carmen R. Pinedo Flores
 CLAD - 18016

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cabrejos Mil Sara R.M.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores
 Autores del instrumento : Catherine Mariella Loli Noriega
 Borman Macedo Valles

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de Normas Internas de Conductores.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

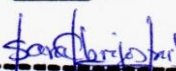
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarpoto, 07 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Lic. Adm. Mg. Sara R.M. Cabrejos Mil
 CLAD N° 16930

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cabrejos Mil Sara R.M.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable: Satisfacción de los pasajeros
 Autores del instrumento : Catherine Mariella Loli Noriega
 Borman Macedo Valles

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pasajeros en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pasajeros.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los pasajeros de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pasajeros					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Lic. Adm. Mg. Sara R.M. Cabrejos Mil
 CLAD N° 16930

Análisis de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRG.1	37,95	140,155	,690	,903
PRG.2	38,20	141,958	,686	,903
PRG.3	39,35	160,661	,155	,917
PRG.4	38,40	130,989	,780	,899
PRG.5	39,30	154,326	,476	,910
PRG.6	39,40	165,516	-,116	,921
PRG.7	37,85	145,924	,546	,908
PRG.8	38,30	141,274	,645	,905
PRG.9	38,30	140,011	,645	,905
PRG.10	37,95	138,155	,733	,901
PRG.11	37,85	140,450	,741	,902
PRG.12	38,35	139,818	,645	,905
PRG.13	38,40	141,305	,704	,903
PRG.14	37,45	138,997	,729	,902
PRG.15	38,35	136,766	,722	,902

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRG.1	34,30	93,274	,681	,863
PRG.2	34,40	91,200	,629	,865
PRG.3	35,40	111,200	-,118	,890
PRG.4	34,30	91,800	,641	,864
PRG.5	35,60	114,674	-,327	,897
PRG.6	35,65	107,187	,192	,881
PRG.7	33,90	90,726	,735	,859
PRG.8	33,85	91,187	,658	,863
PRG.9	34,10	90,305	,705	,861
PRG.10	34,55	97,734	,406	,877
PRG.11	34,30	86,537	,727	,859
PRG.12	34,30	90,853	,799	,857
PRG.13	34,45	88,050	,753	,858
PRG.14	34,50	95,105	,649	,865

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.

"TURISMO SISA"

DONDE BRINDAMOS UN TRATO CORDIAL Y PREFERENCIAL
Y NOS INTERESAMOS POR SU SEGURIDAD Y COMODIDAD

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

CONSTANCIA

El Gerente General de la Empresa SISA TOURS S.A.C., con domicilio fiscal en San José de Sisa, Provincia El Dorado, Región San Martín.

HACE CONSTAR:

Que los investigadores Catherine Mariella Loli Noriega y Borman Macedo Valles, alumnos de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, realizaron la investigación de su proyecto "CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS DE CONDUCTORES Y SATISFACCIÓN DE LOS PASAJEROS DE LA EMPRESA SISA TOURS S.A.C, TARAPOTO-2018", en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para fines que creen convenientes.

Tarapoto, 19 de Noviembre de 2018.

EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.
Turismo Sisa
.....
José M. Noriega López
GERENTE GENERAL

Jr. ALFONSO UGARTE 1480 – TARAPOTO
Jr. COMERCIO CDRA 6 - SAN JOSE DE SISA
Jr. O. BENAVIDES No. 330 – MOYOBAMBA

TELEFONOS: MOV. 942059952 RPM. #969303 RPC. 959714012
TELEFONOS: MOV. 942059968 RPM. #969438 RPC. 974816617
TEL: #963995097 Jr. VICTOR SIFUENTES No.506 YURIMAGUAS TEL: #942928150

Yo, MBA Jardiel Paredes del Águila, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa "Sisa Tours S.A.C", Tarapoto - 2018", de los estudiantes

Catherine Mariella Loli Noriega y Borman Macedo Valles, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 17 de Julio de 2019




.....
MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
Reg. CLAD N° 06472
.....

MBA Jardiel Paredes del Águila

DNI:01090536

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa "Sisa Tours S.A.C.", Tarapoto - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Catherine Mariella Loli Noriega (ORCID: 0000-0003-1264-2732)

Borman Macedo Valles (ORCID: 0000-0003-4965-8455)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

13 %

>

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4 %

>

3

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

1 %

>

4

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

1 %

>

5

www.mtc.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

>

6

repositorio.unamba.ed...

Fuente de Internet

<1 %

>

7

Entregado a Pontificia ...

Trabajo del estudiante

<1 %

>

8

Entregado a Universida...

<1 %

>

Número de palabras: 11187

Text-only Report | High Resolution

Activado



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**


Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Nosotros Catherine Mariella Loli Noriega, identificado con DNI N° 44350393, Borman Macedo Valles, identificado con DNI N° 41900503 egresados de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

"Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa "Sisa Tours S.A.C", Tarapoto - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


CATHERINE MARIELLA LOLI NORIEGA
DNI: 44350393


BORMAN MACEDO VALLES
DNI: 41900503

FECHA: 29 de noviembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Mg. Julio Escalante Torres

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

Catherine Mariella Loli Noriega

Boman Macedo Valles

INFORME TÍTULADO:

“Cumplimiento de normas internas de conductores y satisfacción de los pasajeros de la empresa “Sisa Tours S.A.C”, Tarapoto - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 16

16

